

IBM Analytics Engine

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

IBM Analytics Engine nabízí prostředí pro sestavení a nasazení analytických aplikací. Tato nabídka poskytuje uživatelům možnost vytvářet a spravovat klastry Apache Spark a Apache Hadoop, konfigurovat je prostřednictvím skriptů a nasazovat aplikace pro analýzu dat. Služba Cloud Service je postavena na produktu Hortonworks Data Platform.

- a. Služba Cloud Service poskytuje výpočetní uzly a konfigurace pro uzly správy. Pro každý klastr jsou vyžadovány výpočetní uzly a uzly správy. Výpočetní uzly se použijí ke spuštění programů vyvinutých Zákazníkem za účelem analýzy dat.
- b. Uzly správy se skládají ze služeb (jako je NameNode, konzola Ambari atd.), které pomáhají při správě a monitorování služby na všech výpočetních uzlech.

Služba Cloud Service je nabízena na základě různých konfigurací. Dostupné konfigurace pro uzly jsou následující:

Typ nabídky	Výchozí uzly	Uzly náročné na paměť
Výpočetní uzel	4vCPU, 16 GB RAM, 1 x 100GB disk pro OS, 1 x 200GB disk pro metadata a 2 x 300GB disky HDFS pro nezpracovaná data	32vCPU, 128 GB RAM, 1 x 100GB disk pro OS, 1 x 200GB disk pro metadata a 3 x 300GB disky HDFS pro nezpracovaná data
Uzel pro správu	4vCPU, 16 GB RAM, 1 x 100GB disk pro OS, 1 x 200GB disk pro metadata	32vCPU, 128 GB RAM, 1 x 100GB disk pro OS, 1 x 200GB disk pro metadata

1.1 IBM Bluemix

Technickým předpokladem pro Cloud Service je IBM Bluemix, cloudová platforma IBM s otevřeným standardem pro vytváření, spouštění a správu aplikací a služeb. Noví uživatelé se mohou zaregistrovat pomocí online registračního formuláře: <https://console.ng.bluemix.net/registration>.

2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady IBM pro zabezpečení dat a ochranu soukromí IBM SaaS, které jsou k dispozici na adrese <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

Zákazník uznává, že tato služba Cloud Service nenabízí funkce pro ochranu obsahu, který zahrnuje citlivé osobní údaje nebo údaje, na něž se vztahují další regulační požadavky. Pokud Zákazník do svého obsahu takové údaje vloží, poskytne společnosti IBM pokyn, aby takové údaje zpracovala v souladu s touto Smlouvou po rozhodnutí, zda jsou technická a organizační bezpečnostní opatření přiměřená rizikům představovaným zpracováním a povahou údajů, které mají být chráněny. Zákazník potvrzuje, že společnost IBM nezná typy údajů, které byly zahrnuty do obsahu, a že neprovádí posouzení vhodnosti služby Cloud Service nebo uplatněných bezpečnostních ochranných opatření.

2.1 Funkce zabezpečení a odpovědnost

Služba Cloud Service zahrnuje následující bezpečnostní funkce:

Primární metodou šifrování uživatelských dat v klidu je nativní šifrování HDFS, metoda transparentního šifrování dat v HDFS, dostupná v rámci technologie Hadoop. Zákazník nese odpovědnost za identifikaci dat určených k šifrování a provedení požadovaných kroků k zajištění jejich šifrování.

Služba Cloud Service šifruje obsah během přenosu dat mezi klastrem a externím koncovým bodem přes SSL.

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb není dostupná. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla kritický obchodní dopad a služba Cloud Service není dostupná. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění Dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se Dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za Cloud Service.

3.2 Úrovně služeb

Dostupnost Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za Smluvní měsíční období.

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována prostřednictvím e-mailu, online fór a online systému hlášení problémů, který je k dispozici na portálu Zákazníka na adrese <https://support.ibmcloud.com>. IBM zpřístupní Software IBM jako Příručku podpory služby, která poskytuje informace o technické podpoře a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Instance je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne alespoň 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

7. Dodatečné podmínky

7.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služeb Cloud Service v tisku nebo v marketingových sděleních.

7.2 Uplynutí doby platnosti služby Cloud Service

Před uplynutím doby platnosti nebo ukončením služby Cloud Service může Zákazník používat libovolné funkce reportingu nebo exportu služby Cloud Service k extrahování dat.

7.3 Použití Kompilovaných dat

IBM je oprávněna monitorovat Zákazníkovo užívání služby Cloud Service pro účely interního výzkumu, testování a vývoje vylepšení a zdokonalení služby Cloud Service ze strany IBM nebo pro účely vývoje nových služeb či poskytování dalších služeb, které Zákazníkovi přinášejí personalizovanější a vhodnější uživatelské prostředí. Při těchto činnostech smí IBM kompilovat a analyzovat, v agregovaném nebo anonymizovaném formátu, souhrnné informace týkající se používání služby Cloud Service oprávněnými uživateli Zákazníka a smí vytvářet sestavy, studie, analýzy a další pracovní produkty, které jsou výsledkem takové kompilace a analýzy (souhrnně "Kompilovaná data"). IBM si ponechává vlastnická práva k jakýmkoli Kompilovaným datům.